

CLASSIFICATION DES APPARTEMENTS DE VACANCES ET DES CHAMBRES D'HÔTES

RÈGLEMENT

TABLE DES MATIÈRES

1	Objectifs.....	2
2	Organisation.....	2
3	Conditions minimales.....	2
4	Catégories de classification et supplément Superior*.....	2
5	Spécialisations.....	6
6	Fonction Joker.....	6
7	Qui peut utiliser le système?.....	7
8	Diplôme et validité.....	7
9	Qualité et contrôle.....	7
10	Utilisation de la marque de garantie.....	8
11	Sanctions.....	8
12	Modification des données et nouvelle classification.....	8
13	Coûts/Financement.....	9
14	Réclamations, recours.....	10
15	Entrée en vigueur.....	10

1 OBJECTIFS

- Promotion de la qualité des services fournis par les loueurs
- Mise en place de standards clairs (hardware)
- Développement de la qualité de l'offre
- Promotion de la disponibilité des services (software)
- Développement de la comparabilité pour l'hôte
- Promotion de la commercialisation, amélioration de l'occupation et de la rentabilité des appartements de vacances et des chambres d'hôtes
- Utilisation du marché électronique sur www.myswitzerland.com et rooms.myswitzerland.com, dans la mesure où les exigences relatives à la qualité des données sont satisfaites.

2 ORGANISATION

La Fédération suisse du tourisme (FST) constitue en tant qu'organisme responsable du système de classification un groupe d'experts pour la classification des appartements de vacances et des chambres d'hôtes et, en cas de besoin, différents groupes de travail. La FST détient la présidence. La fonction et les tâches des deux organes sont définies dans le règlement Groupe d'experts pour la classification des appartements de vacances et des chambres d'hôtes.

3 CONDITIONS MINIMALES

Les conditions minimales, jointes en annexe pour les appartements de vacances et chambres d'hôtes, doivent être intégralement respectées pour qu'un objet puisse être classé. Elles sont valables pour toutes les catégories.

4 CATÉGORIES DE CLASSIFICATION ET SUPPLÉMENT SUPERIOR*

L'obtention d'une catégorie de classification dépend de deux conditions:

- Les critères exigences doivent être remplis.
- Le nombre de points prescrit pour la catégorie en question doit être atteint.

* DÉFINITION DU SUPPLÉMENT SUPERIOR

Pour accéder aux catégories 1 à 5 étoiles, les appartements de vacances et chambres d'hôtes doivent atteindre un nombre prédéfini de critères exigences et de points. Les biens loués qui disposent d'un confort plus généreux et qui atteignent ainsi les points de la catégorie supérieure obtiennent le supplément Superior.

BED AND BREAKFAST

La classification est assurée par Bed and Breakfast Switzerland (BnBCH). Les critères de BnBCH dont l'équivalence a été reconnue par la FST, s'appliquent. Les tâches, les compétences et responsabilités de BnBCH sont définies dans l'accord de coopération correspondant.

APPARTEMENTS DE VACANCES



Appartement luxueux



Appartement luxueux Superior

Infrastructure répondant aux exigences les plus élevées. Infrastructure exceptionnelle. Surface généreuse. Equipement de style et luxueux avec tout le confort technique. L'impression générale de premier ordre est harmonisée au niveau des formes, des couleurs et des matériaux. Impression générale exclusive.



Appartement de première qualité



Appartement de première qualité Superior

Infrastructure répondant à de hautes exigences. Excellente infrastructure. Equipement de haute qualité offrant un certain confort. L'impression générale de premier ordre est harmonisée au niveau des formes, des couleurs et des matériaux. Impression générale de premier ordre.



Appartement confort



Appartement confort Superior

Infrastructure répondant à des exigences moyennes. Infrastructure agréable. Equipement de bonne qualité offrant un bon confort. L'ameublement et l'équipement sont harmonisés au niveau des formes et des couleurs. Impression générale soignée.



Appartement standard



Appartement standard Superior

Infrastructure répondant à de faibles exigences. Infrastructure satisfaisante. Equipement fonctionnel offrant un confort moyen. La fonctionnalité est au premier plan. Bonne impression générale.



Appartement simple



Appartement simple Superior

Equipement simple avec un confort adapté. En bon état pour la location. Impression générale simple.

CHAMBRES D'HÔTES



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre luxueuse

Infrastructure répondant aux exigences les plus élevées. Infrastructure exceptionnelle. Surface généreuse. Equipement de style et luxueux avec tout le confort technique. L'impression générale de premier ordre est harmonisée au niveau des formes, des couleurs et des matériaux. Impression générale exclusive.



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre luxueuse Superior



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre de première qualité



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre de première qualité Superior

Infrastructure répondant à de hautes exigences. Excellente infrastructure. Equipement de haute qualité offrant un certain confort. L'impression générale de premier ordre est harmonisée au niveau des formes, des couleurs et des matériaux. Impression générale de premier ordre.



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre confort



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre confort Superior

Infrastructure répondant à des exigences moyennes. Infrastructure agréable. Equipement de bonne qualité offrant un bon confort. L'ameublement et l'équipement sont harmonisés au niveau des formes et des couleurs. Impression générale soignée.



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre standard



GUEST ROOM
Holiday Comfort



Chambre standard Superior

Infrastructure répondant à de faibles exigences. Infrastructure satisfaisante. Equipement fonctionnel offrant un confort moyen. La fonctionnalité est au premier plan. Bonne impression générale.



Chambre simple

GUEST ROOM
Holiday Comfort



Equipement simple avec un confort adapté. En bon état pour la location. Impression générale simple.



Chambre simple Superior

GUEST ROOM
Holiday Comfort

**BED AND BREAKFAST**

BED & BREAKFAST
Holiday Comfort



BnB de luxe

Infrastructure exceptionnelle et exclusive du bien loué. Surface généreuse. Equipement de style et luxueux avec tout le confort technique. Salle de bains luxueuse. Impression générale très soignée et exclusive. Buffet de petit déjeuner deluxe.



BED & BREAKFAST
Holiday Comfort



BnB de première classe

Infrastructure de haut niveau. Equipement à l'état neuf, de qualité soignée, offrant un certain confort. Salle de bains de première classe. L'impression générale de premier ordre est harmonisée au niveau des formes, des couleurs et des matériaux. Petit déjeuner deluxe.



BED & BREAKFAST
Holiday Comfort



BnB confort

Infrastructure agréable et en bon état. Equipement convenable et soigné offrant un bon confort. Salle de bains confortable. Impression générale agréable et harmonieuse. Petit déjeuner copieux.



BED & BREAKFAST
Holiday Comfort



BnB standard

Infrastructure satisfaisante. Equipement correct, agréable, offrant un confort moyen. La fonctionnalité est au premier plan. Salle de bains fonctionnelle. Bonne impression générale.

Petit déjeuner standard.

**BED & BREAKFAST**
Holiday Comfort

BnB simple

Equipement simple avec confort correspondant. Salle de bains simple. En état de fonctionnement.
Petit déjeuner simple.

5 SPÉCIALISATIONS

En plus de la classification, chaque bien loué peut obtenir une ou plusieurs catégories de spécialisation. Les spécialisations suivantes sont proposées:

- Familles bienvenues
- Vélos bienvenus
- Animaux domestiques bienvenus
- Accessibles/partiellement accessibles aux fauteuils roulants
- Rustici/Cabanes de montagne/Mayens

Les critères exigences décrits en annexe doivent être entièrement remplis pour qu'un bien loué soit considéré comme spécialisé. Ils s'appliquent à toutes les catégories.

CATÉGORIE DE SPÉCIALISATION «ACCESSIBLE AUX FAUTEUILS ROULANTS»/«ACCESSIBLE AUX FAUTEUILS ROULANTS À CERTAINES CONDITIONS»

La catégorie de spécialisation «accessible aux fauteuils roulants»/«accessible aux fauteuils roulants à certaines conditions» est réalisée en collaboration avec Pro Infirmis. Dans le cadre de cette spécialisation, le recensement des objets répondant aux critères exigences décrits en annexe s'effectue avec l'outil de saisie de Pro Infirmis. L'application web de Pro Infirmis évalue automatiquement les données et transmet les résultats «accessible aux fauteuils roulants»/«accessible aux fauteuils roulants à certaines conditions» à la FST. La saisie se fait sur place par des contrôleurs de la FST, formés par Pro Infirmis.

Les tâches, les compétences et les responsabilités précises de Pro Infirmis sont définies dans l'accord de coopération correspondant.

6 FONCTION JOKER

La fonction Joker, c'est la possibilité de ne pas devoir remplir au maximum un critère exigence particulier pour atteindre la catégorie souhaitée. Cela permet d'obtenir une certaine catégorie sans avoir rempli tous les critères exigences de cette catégorie. Le joker est limité à quelques critères exigences spécifiques et ne peut être tiré qu'une seule fois. Il ne s'applique pas à l'impression générale. Des points extra sont attribués aux personnes qui ne font pas usage du joker. Le tableau des points en annexe indique les critères auxquels il est possible d'appliquer le joker.

7 QUI PEUT UTILISER LE SYSTÈME?

Les utilisateurs du système de classification (organes de classification) peuvent être:

- Organisations touristiques locales ou régionales
- Organisations de location d'appartements de vacances (p. ex. Reka, Interhome)
- Organisations de location de chambres d'hôtes
- Associations locales, régionales ou nationales d'appartements de vacances et de chambres d'hôtes
- Agences de location d'appartements de vacances
- Gérances d'immeubles

L'inscription des organes de classification s'effectue en ligne sur le site Internet swisstourfed.ch/apartment. Une fois l'enregistrement effectué par la FST, l'utilisateur reçoit un nom d'utilisateur et un mot de passe.

8 DIPLÔME ET VALIDITÉ

La durée de validité de la classification est de 4 ans à partir de la date de classification, pour la fin de chaque mois.

Tous les objets ayant obtenu une classification définitive reçoivent un diplôme délivré par la FST qui confirme la catégorie de classification atteinte, les spécialisations et la durée de validité.

Les objets dont la classification est expirée doivent être reclassés au plus tard dans un délai de trois mois suivant l'expiration de la période de classification. En clair, les objets qui n'ont pas été reclassés dans un délai de trois mois après expiration de la classification sont supprimés du système de classification (STnet) ou archivés. Les étoiles ne doivent alors plus être employées.

9 QUALITÉ ET CONTRÔLE

La classification des appartements de vacances et des chambres d'hôtes se base sur une auto-déclaration. Les propriétaires certifient par leur signature sur le questionnaire officiel que leurs déclarations sont complètes et correctes. Chaque année, 25% au minimum des nouveaux objets classés subissent un contrôle par sondage.

Les contrôles par sondage sont effectués sur mandat de la FST par des contrôleurs et contrôleuses formé(e)s. La coordination des contrôles incombe aux organes de classification respectifs.

Les tâches, les compétences et les responsabilités précises sont définies dans les directives pour les contrôles par sondage.

10 UTILISATION DE LA MARQUE DE GARANTIE



Le système de classification de la classification des appartements de vacances «Apartment. Holiday Comfort» (sans chambres d'hôtes) est enregistré comme marque de garantie auprès de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle (IPI) (numéro de dépôt: N° CH 1038/2011). Le règlement de garantie de la marque est établi pour les services suivants:

- 36 Services immobiliers
- 43 Services de restauration (alimentation); hébergement d'hôtes

Les objets autorisés doivent exclusivement arborer le logo mis à disposition par la FST conformément aux directives correspondantes.

11 SANCTIONS

Les objets dont la classification a expiré ou n'est plus valable ne peuvent pas arborer la marque de garantie «Apartment. Holiday Comfort». Les objets dont la classification a expiré doivent obtenir une nouvelle classification dans un délai maximal de trois mois après l'arrivée à échéance de la période de classification. Les objets qui n'ont pas obtenu une nouvelle classification dans un délai de trois mois après l'expiration de la classification sont archivés dans la base de données officielle des appartements de vacances (STnet). Il ne leur est alors plus permis d'arborer la marque de garantie «Apartment. Holiday Comfort».

Les objets qui, dans le cadre de contrôles par sondage, s'avèrent ne pas remplir les critères de classification disposent d'un délai fixé par le contrôleur/la contrôleuse pour y remédier. Passé ce délai, l'objet pourra se voir retirer la marque de qualité «Apartment. Holiday Comfort» s'il est établi que les anomalies n'ont pas été corrigées.

12 MODIFICATION DES DONNÉES ET NOUVELLE CLASSIFICATION

Après la classification définitive, il est possible de modifier à tout moment les données des objets dans les rubriques «Données générales» et «Données supplémentaires». Ces modifications n'ont aucune répercussion sur le résultat de la classification. Il est également possible d'apporter des

modifications aux données de classification. Si la modification entraîne un changement de catégorie, il faut procéder à une nouvelle classification. La taxe de classification est alors de nouveau exigible.

13 COÛTS/FINANCEMENT

TAXE DE BASE ANNUELLE

L'organe de classification se voit facturer une taxe de base annuelle pour l'utilisation du système. Celle-ci est de:

CHF 225.- pour les organisations membres de la FST

CHF 450.- pour les organisations non-membres de la FST

FRAIS PAR OBJET

En plus de la taxe de base, l'organe de classification doit verser à la FST pour la période de classification une contribution pour chaque hébergement classé.

Classification pour 4 ans

forfait de CHF 50.- hors TVA

Pour les chambres d'hôtes, la contribution supplémentaire à partir de la deuxième chambre louée se monte à CHF 25.- par chambre. La sortie anticipée du système de classification ne donne lieu à aucun remboursement. Les organes de classification font leur propre refacturation selon leurs besoins.

GESTION DES COMPLEXES D'APPARTEMENTS DE VACANCES

Si la classification d'un objet ou d'un complexe concerne plus de 20 appartements appartenant au même propriétaire, celui-ci pourra demander l'octroi d'un rabais. La première classification coûte CHF 50.- hors TVA et toute classification supplémentaire 25.- hors TVA. Il faut toutefois classer au moins 20 appartements, et chaque appartement doit être saisi individuellement dans le système STnet.

FINANCEMENT DES CONTRÔLES

Les contrôles par sondage réalisés pour le compte de la FST sont rémunérés par cette dernière à raison de CHF 75.- (TVA et frais inclus) par objet contrôlé.

Pour chaque contrôle comprenant une saisie complète de la catégorie de spécialisation «accessible aux fauteuils roulants»/«accessible aux fauteuils roulants à certaines conditions» avec l'application web de Pro Infirmis, les contrôleurs/contrôleuses touchent une indemnité forfaitaire de CHF 130.- (TVA et frais inclus).

14 RÉCLAMATIONS, RECOURS

RÉCLAMATIONS DES HÔTES

Les organes de classification sont responsables du traitement des réclamations des hôtes. La FST ne reçoit pas de réclamations de la part des hôtes et ne prend pas position.

RÉCLAMATIONS CONTRE LA CLASSIFICATION OU LES RÉSULTATS D'UN CONTRÔLE

Les recours contre la classification des biens loués ou les réclamations concernant les définitions des critères ou les résultats d'un contrôle doivent être évalués par la FST. Celle-ci prend ses décisions sous réserve de l'art. 21 al. 3 LPM.

Toutes les réclamations adressées à l'attention de la FST doivent être documentées par écrit et par photographie par le contrôleur/la contrôlease, l'organe de classification ou par le bailleur/propriétaire et déposées dans un délai maximal de deux mois suivant l'annonce de la classification.

Si le recours contre la classification d'un bien loué est refusé par la FST, celle-ci facturera au plaignant la somme de CHF 125.-.

15 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le 01.02.2017 et remplace le règlement «Classification des appartements/maisons de vacances» du 01.01.2013.

Fédération suisse du tourisme



Dominique de Buman
Président



Barbara Gisi
Directrice

Annexes:

- Conditions minimales
- Critères exigences par catégorie
- Tableaux de points
- Catégories de spécialisation
- Questionnaires
- Directives pour les contrôles par sondage